



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CAPDEPERA

2015

Aprovació definitiva de l'Ordenança municipal per garantir l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics

Una vegada aprovada inicialment l'Ordenança municipal per garantir l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics i transcorregut el termini d'exposició al públic sense que s'hi hagi presentat cap reclamació, es dona per definitivament aprovada, en compliment de l'article 49.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i l'art. 102.d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears; i es publica íntegrament, de conformitat amb l'art. 70.2 de l'esmentada Llei i l'art. 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre.

ORDENANÇA MUNICIPAL PER GARANTIR L'ACCÉS DE LA CIUTADANIA ALS SERVEIS PÚBLICS MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS

Índex de contingut

Exposició de motius

Capítol 1.- Objecte, principi i drets

Article 1.- Objecte

Article 2.- Àmbit subjectiu

Article 3.- Àmbit objectiu

Article 4.- Principis generals

Article 5.- Drets de la ciutadania

Article 6.- Obligatorietat en l'ús de mitjans electrònics

Article 7.- Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal

Article 8.- Qualificació dels documents que continguin dades de caràcter personal

Article 9.- Classes d'actuacions

Article 10.- Automatització d'actuacions que impliquin una classificació o valoració

Article 11.- Segell de l'òrgan

Capítol 2.- Seu electrònica

Article 12.- Seu electrònica municipal

Article 13.- Accés universal i multicanalitat

Article 14.- Gestió de la seu electrònica

Article 15.- Qualitat i usabilitat

Article 16.- Seguretat

Article 17.- Àmbit de la seu electrònica

Article 18.- Continguts relatius als drets polítics

Article 19.- Continguts relatius als serveis municipals

Article 20.- Tauler municipal electrònic

Article 21.- Publicacions Oficials periòdiques de l'Ajuntament

Article 22.- Carpeta ciutadana

Article 23.- Operatòria per a la validació de còpies verificables

Article 24.- Accés als continguts de la seu electrònica

Capítol 3.- Interoperabilitat, identificació, autenticació i representació

Article 25.- Condicions per a la interoperativitat

Article 26.- Intercanvi segur de dades

Article 27.- Mitjans d'identificació i autenticació

Article 28.- Identificació i autenticació

Article 29.- Segells electrònics

Article 30.- Entorns tancats de telecomunicació

Article 31.- Utilització de certificats reconeguts

Article 32.- Altres mitjans d'identificació i autenticació

Article 33.- Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part de personal empleat municipal

Article 34.- Representació





Article 35.- Registre de representants

Article 36.- Esmena de defectes

Article 37.- Document electrònic

Article 38.- Dades

Article 39.- Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania

Article 40.- Format

Capítol 4.- Signatura electrònica del personal al servei de l'Administració Municipal

Article 41.- Signatura personal municipal

Article 42.- Funcions reservades a personal habilitat de caràcter estatal

Capítol 5 - Registre Electrònic

Article 43.- Creació i naturalesa del Registre electrònic

Article 44.- Gestió del Registre electrònic

Article 45.- Informació a les persones usuàries

Article 46.- Requisits per a l'admissió dels documents

Article 47.- Còmput de terminis

Article 48.- Registre d'entrada de documents

Article 49.- Registre de sortida de documents

Article 50.- Denegació del registre

Capítol 6 - Realització de còpies

Article 51.- Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper

Article 52.- Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics

Article 53.- Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics

Article 54.- Finalitat de les còpies i competència per realitzar-ne

Capítol 7 - Conservació i destrucció de documents

Article 55.- Destrucció de documents originals en suport paper

Article 56.- Conservació i destrucció dels documents electrònics

Capítol 8 - Accés als expedients i documents electrònics

Article 57.- Accés als expedients i documents electrònics

Capítol 9 - Arxiu electrònic

Article 58.- Creació i finalitat de l'arxiu electrònic

Article 59.- Firmes de custòdia

Article 60.- La comunicació electrònica

Article 61.- Condicions per a la comunicació telemàtica

Article 62.- Pràctica de la notificació electrònica

Capítol 10 - Tramitació electrònica de procediments

Article 63.- Formació d'expedients electrònics

Article 64.- Requisits dels procediments administratius electrònics

Article 65.- Informació a les persones interessades

Article 66.- Iniciació de procediments electrònics a instància de part

Article 67.- Instrucció de procediments electrònics modelitzats

Article 68.- Instrucció de procediments electrònics no modelitzats

Article 69.- Elaboració de notificacions

Article 70.- Terminació de procediments electrònics

Disposició transitòria. Procediment d'expedients iniciats amb l'entrada en vigor de la present Ordenança.

Disposició final. Entrada en vigor

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, desenvolupada parcialment al Reial Decret 1671/2009, de 22 de juny, disposa el dret de la ciutadania -no l'obligació, excepte en els supòsits que la normativa permeti- a relacionar-se amb les administracions per mitjans electrònics i, consegüentment, l'obligació d'aquestes d'assumir el caràcter obligatori de les seves disposicions i de facilitar els mitjans per poder exercir l'esmentat dret.

Aquesta llei, donat el seu caràcter bàsic en una gran part del seu articulat, no esgota la necessitat de regulació de tots els aspectes de l'accés electrònic als serveis públics. La distribució de les competències en el nostre ordenament jurídic permet i, fins i tot, obliga les administracions a establir un procés d'autoregulació i autoorganització propi, que tanqui i completi el marc regulador dels serveis electrònics.

No obstant això, aquesta potestat autònoma de la regulació, aquesta capacitat legal per a la diferència, no exclou la possibilitat de voluntària i convergència de les pràctiques per aconseguir un entorn normatiu el més harmònic i coherent possible. El dret de tenir normes diferents no implica el deure de ser original en tots els aspectes de la regulació de l'Administració electrònica. De fet, i atès que les necessitats, la



tecnologia, els mètodes i els components de l'Administració electrònica són els mateixos en totes les Administracions, o pràcticament els mateixos, és difícil i arriscat desenvolupar una normativa molt diferent de les altres.

Un text que intenta servir de model que estalviï treball i col·labori en la coherència normativa de les administracions locals de les Illes Balears en matèria d'Administració i accés electrònic té, com a primer objectiu, determinar l'abast material del desenvolupament normatiu, és a dir, l'elenc de matèries o serveis que són susceptibles de ser regulats.

El segon objectiu és proposar una certa arquitectura normativa i alguns principis bàsics per a l'elaboració de normes, començant per l'agrupament dels continguts normatius sobre temes específics; consisteix en el criteri de simplificació administrativa, tot evitant la dispersió d'elements normatius que en dificulten la lectura i aplicació.

Així mateix, és fonamental subratllar que la utilització dels mitjans electrònics per part de l'Administració implicarà, necessàriament, no discriminació pel que fa a l'ordenament lingüístic, gratuïtat, voluntarietat i compliment de la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

Igualment, s'ha de donar per garantit que les administracions locals de les Illes Balears adoptaran totes les mesures necessàries per garantir l'autenticitat, integritat, disponibilitat, confidencialitat i conservació de la informació i dels documents electrònics.

Un avantatge amb què es compta per redactar el present model d'ordenança de referència és la normativa següent: Decret 107/2006, de 15 de desembre, de regulació d'ús de la signatura electrònica en l'àmbit de l'administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears; i Decret 14/2007, de 9 de març, pel qual es regulen els registres telemàtics i les notificacions telemàtiques de l'administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que serveixen d'obligada inspiració per a les propostes en aquestes matèries.

L'impuls de les administracions electròniques, a més, troba un especial fonament en l'article 70bis, 3r de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, que va modificar la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; i l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que, a la vegada, disposa el règim jurídic dels mitjans electrònics en l'àmbit de les Administracions Públiques.

És molt important mantenir les dades obrants a les administracions públiques amb les majors garanties de confidencialitat, fet que exigeix l'estricta compliment de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el seu desenvolupament normatiu, mitjançant el Reglament aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 2 de desembre, i tenint en compte l'exemple que ens dona la resolució de 18 de març de 2010 de l'Agència Espanyola de la Protecció de Dades, per la qual es crea la Seu electrònica de dita agència.

No s'ha d'oblidar tampoc la potestat reglamentària de les entitats que integren l'Administració local, que els concedeix l'article 4 de la Llei 7/1985.

Finalment, cal recordar que el Govern Balear, a través de la Fundació Illes Balears d'Innovació Tecnològica (IBIT), proposa el pla Aníbal, que ofereix tot un conjunt de pautes a seguir en el procés d'incorporació a l'Administració electrònica per part de les Administracions Locals, juntament amb un conjunt d'aplicacions informàtiques i un assessorament especialitzat, tant en aplicacions informàtiques com en processos reorganitzatius a través de la seva oficina de consultoria i assessorament.

CAPÍTOL PRIMER

OBJECTE, PRINCIPIS I DRETS

Article 1. Objecte

La present Ordenança, en el marc del que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics municipals, regula la utilització dels mitjans electrònics per part de l'administració d'aquest Ajuntament en les seves relacions amb la ciutadania i les altres Administracions Públiques, així com el desenvolupament de la seva activitat administrativa a través dels tràmits i procediments pertinents, com és el registre electrònic de l'Ajuntament. Garanteix la igualtat en l'accés a aquests mitjans, la protecció de dades de caràcter personal, l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de les dades i documents en format digital.

La utilització d'aquests mitjans electrònics, tret que la norma legal o reglamentària disposi el contrari, tindrà caràcter voluntari per a la ciutadania.

Article 2. Àmbit subjectiu

1. Aquesta Ordenança s'aplicarà en les relacions desenvolupades a través de mitjans electrònics entre aquest Ajuntament i la ciutadania, constituïda per les persones físiques i jurídiques, privades i públiques, usuàries dels seus serveis.
2. Els organismes autònoms, les entitats públiques empresarials, les societats i fundacions del sector públic en què la representació d'aquest Ajuntament sigui directament o indirectament majoritària, així com les societats i les entitats concessionàries de serveis públics de titularitat



municipal, en el marc de la prestació dels esmentats serveis o en l'exercici de potestats administratives delegades, hauran d'adoptar mesures necessàries per prestar els seus serveis a través de mitjans electrònics, en aplicació de la present Ordenança.

Article 3. Àmbit objectiu

1. La present Ordenança s'aplicarà a les actuacions realitzades per aquest Ajuntament a través de mitjans electrònics i, en particular, a:

- a) Les relacions de caràcter jurídicoadministratiu i a la tramitació dels procediments administratius.
- b) L'accés de la ciutadania a la informació en poder de l'Ajuntament.
- c) El tractament de la informació obtinguda per l'Ajuntament en l'exercici de les seves potestats.

2. Aquesta Ordenança també serà d'aplicació a les comunicacions amb la ciutadania no sotmeses a dret administratiu i, especialment, a la comunicació d'avisos i incidències, la recepció de reclamacions i queixes, la formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals, les peticions i altres formes de participació, sempre que aquestes últimes no siguin objecte d'una regulació específica.

Article 4. Principis generals

La utilització de mitjans electrònics per part de l'Ajuntament s'ha de regir pels següents principis:

- a) S'han de mantenir en tot cas les garanties jurídiques establertes en la legislació administrativa de general aplicació.
- b) Les garanties i mesures de seguretat exigides en cada supòsit s'han d'adequar a la naturalesa i circumstàncies de cada cas. Així mateix, únicament es requerirà a la ciutadania que porti la informació estrictament necessària d'acord amb la finalitat per a la qual se sol·liciti. No s'exigirà a les entitats a què es refereix l'article 2 d'aquesta ordenança l'aportació de documents o dades que ja obren en poder de l'Ajuntament.
- c) S'aprofitaran les possibilitats que els mitjans electrònics ofereixin per millorar la quantitat i qualitat de la informació aportada a la ciutadania sobre l'actuació municipal.

Article 5. Drets de la ciutadania

1. A més dels drets enumerats a l'article 6 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, la ciutadania gaudirà dels següents drets de caràcter general en l'àmbit regulat per aquesta Ordenança:

- a) Dret a disposar de continguts electrònics de qualitat, accessibles i comprensibles, amb informació sobre l'Ajuntament i els seus serveis; i a accedir per mitjans electrònics a la informació generada en el conjunt de les activitats del municipi, en els termes que disposa la reglamentació elaborada a l'efecte.
- b) Dret a participar en els processos de presa de decisions i en la millora de gestió municipal a través de mitjans electrònics, conforme disposa l'article 69 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- c) Dret a rebre un justificant de recepció dels escrits que presenti, en el qual s'especificarà quina unitat els tramita, termini de resolució i sentit del silenci administratiu; i dret a obtenir resposta a les peticions i consultes formulades.
- d) Dret a gaudir de la protecció de les dades personals. En especial, de la informació que contingui aquest tipus de dades no podrà ser destinada a una finalitat diferent d'aquella per a la qual es va consentir el tractament.

2. En relació amb els mitjans utilitzats en la seva relació amb l'Ajuntament, la ciutadania gaudirà dels següents drets:

- a) Dret a escollir quin mitjà utilitzarà en les relacions amb l'Ajuntament, incloent-hi els mitjans electrònics, i dret a exigir a l'Ajuntament la recepció de les comunicacions a través d'aquests mateixos mitjans.
- b) Dret a que l'elecció de qualsevol dels mitjans disponibles per relacionar-se amb l'Ajuntament no comporti discriminació o perjudici.

3. Pel que fa als procediments tramitats per mitjans electrònics, la ciutadania podrà gaudir dels següents drets:

- a) Dret a que l'Ajuntament estableixi els mitjans necessaris perquè les persones interessades en tot moment puguin conèixer, de manera comprensible i a través de mitjans electrònics, la informació relativa a l'estat de la tramitació i l'històric dels procediments. Així mateix, quan no hi hagi causa legal que ho impedeixi, puguin tenir coneixement del contingut dels documents administratius.
- b) Dret a no presentar documents ja poder de l'Ajuntament, sempre que s'hagi atorgat el corresponent consentiment per poder ser utilitzades les dades personals, i a facilitar la informació necessària per poder localitzar un determinat document. També es gaudirà d'aquest dret respecte de la informació i documentació que obra en altres administracions públiques, sempre que l'Administració municipal hagi signat amb aquestes un conveni d'intercanvi d'informació. No caldrà conveni per transmetre dades autoritzades per Llei.
- c) Dret a obtenir en tot moment còpies dels documents electrònics, en format electrònic o en paper, quan hi hagi un interès legítim i durant el període previst tant en aquesta Ordenança com en la legislació administrativa de general aplicació.





d) Dret a disposar de mitjans de suport i ajuda per utilitzar models dels serveis regulats en aquesta Ordenança. Per això l'Ajuntament ha d'utilitzar les eines que resultin apropiades a l'estat de la tècnica i destinar els recursos d'acord amb la seva capacitat.

Article 6. Obligatorietat en l'ús dels mitjans electrònics

1. Serà obligatori utilitzar mitjans electrònics en les relacions interadministratives que es mantinguin amb les següents persones físiques o jurídiques:

- a) Amb els licitadors i contractistes i, en general, amb les empreses que presten serveis a l'Ajuntament.
- b) Amb les grans empreses que, per raó de la seva activitat, realitzin comunicacions freqüents amb l'Ajuntament.
- c) Amb les persones sol·licitants i beneficiàries de subvencions atorgades per l'Ajuntament, llevat que justifiquin no poder disposar d'aquests mitjans.
- d) Amb les persones sol·licitants i concessionàries de serveis i dominis públics.
- e) Amb el personal al servei de l'Ajuntament en l'exercici de les funcions públiques.

2. Amb les associacions o col·legis professionals i els seus membres, en particular aquells que, en l'exercici de la seva activitat, realitzin actes de comunicació amb l'Ajuntament en representació d'altres ciutadans o ciutadanes.

3. L'obligatorietat d'utilitzar mitjans electrònics per als col·lectius inclosos en la lletra f) del paràgraf anterior s'establirà mitjançant un Decret de Batlia, i l'Ajuntament n'ha d'informar prèviament els afectats a través de dels seus col·legis o associacions professionals. Se'ls atorgarà un termini d'adaptació adequat, abans d'implantar plenament l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics.

Article 7. Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal

1. Sempre que l'Ajuntament sol·liciti a la ciutadania dades de caràcter personal ha d'incloure en els formularis la informació prevista a l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal; en particular ha d'informar de la possibilitat de poder exercir els drets d'accés, oposició, rectificació i cancel·lació i l'òrgan o unitat administrativa davant la qual es pot exercitar.

2. Quan en els formularis es requereixi aquest tipus de dades de caràcter personal amb la finalitat de tramitar i resoldre un procediment administratiu concret o proveir un determinat servei s'ha d'incloure el consentiment exprés de les persones interessades, per poder realitzar el tractament de les dades aportades amb aquesta finalitat. Quan per aquest mateix fi s'hagin d'utilitzar dades contingudes en fitxers o expedients de l'Ajuntament vinculades a una altra finalitat, o obtenir dades personals d'altres administracions públiques o entitats, en el formulari també s'ha d'incloure el consentiment exprés de la persona interessada per a que es puguin utilitzar o obtenir les dades de caràcter personal que resultin estrictament necessàries, tot especificant tant com sigui possible la comunicació de dades a realitzar. En tots aquests casos el fet de signar el document la persona interessada es considerarà garantia suficient del consentiment atorgat.

3. L'Ajuntament també podrà requerir en els seus formularis el consentiment de les persones interessades per poder utilitzar les seves dades de caràcter personal en les sol·licituds per poder tramitar i resoldre procediments i per a la futura provisió de serveis, sempre que aquestes estiguin relacionades amb aquells serveis que van originar la cessió originària de les dades. Igualment, es podrà requerir el consentiment per cedir les dades a altres administracions públiques, quan aquestes els necessitin per poder tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències. En aquests casos, el formulari ha de contenir una casella en què es consenti expressament cada un dels usos esmentats. El consentiment atorgat caducarà en el termini de deu anys.

4. L'Ajuntament, a la carpeta ciutadana, haurà de disposar d'un apartat en el qual es pugui atorgar i revocar el consentiment per poder utilitzar les dades de caràcter personal d'una persona titular que ja obren en poder de l'Ajuntament, a fi de poder tramitar, resoldre procediments en els quals es gaudeixi de la condició de persona interessada i prestar-li serveis, així com per poder cedir les esmentades dades a altres administracions públiques, quan aquestes les necessitin per poder tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències. El consentiment atorgat mai podrà ser de caràcter genèric, i s'haurà de referir, com a mínim, a conjunts concrets de dades, com ara les del padró municipal o les relacionades amb les obligacions tributàries.

Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, l'Ajuntament podrà comunicar a altres administracions públiques dades de caràcter personal que obrin en el seu poder, sempre que aquestes les necessitin per tramitar procediments de la seva competència i s'acrediti de manera suficient que la persona titular de les dades ha donat el seu consentiment per efectuar dita cessió.

5. Únicament quan hi hagi una causa justificada l'Ajuntament podrà sol·licitar el consentiment de la ciutadania per poder comunicar dades a entitats privades. En aquest cas el model o formulari corresponent haurà de contenir una casella en què s'expliciti aquest consentiment exprés.

Article 8. Qualificació dels documents que continguin dades de caràcter personal

1. A cada document electrònic s'indicarà si aquest conté dades de caràcter personal i, si fos així, quin nivell de mesures de seguretat són



aplicables, conforme disposa el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica de protecció de dades, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre. Quan, atesa la naturalesa i funció d'un procediment o d'una classe de documents, aquests puguin preveure aquests aspectes, el contingut a assignar a les corresponents dades es determinarà en el catàleg unificat de procediments.

2. En els casos en què el valor de la informació de un documento d'un document no quedi fixat en el catàleg de procediments i tampoc se li hagi atribuït de forma expressa, el valor assignat per defecte deberà ser tal que impedeixi poder accedir de manera indeguda a informació de caràcter personal impida el acceso indebido a informació de caràcter personal. No obstant això, l'Ajuntament haurà d'obrar amb la corresponent diligència per evitar que l'aplicació d'aquest principi deixi sense efecte els drets de consulta i d'accés a la informació administrativa per part de la ciutadania previstos en aquesta Ordenança.

Article 9. Classes d'actuacions

1. L'Ajuntament podrà utilitzar mitjans electrònics per realitzar actuacions de les següents classes:

- a) Actuacions personals: són aquelles el contingut de les quals és elaborat per un o diversos empleats municipals, els quals se'n fan responsables.
- b) Actuacions de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades: són aquelles consistents únicament a traslladar a la ciutadania una informació que es troba en els sistemes d'informació municipals, o aquelles amb un contingut unívocament definit en aquesta Ordenança, com ara l'elaboració del justificant de recepció d'un document presentat en el Registre electrònic.
- c) Actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració: són aquelles el contingut de les quals s'elabora de manera automatitzada, utilitzant eines informàtiques que, sobre la base de coneixement prèviament aportat, realitzen una tasca de classificació o valoració, assignant una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que els hagin estat aportats.

2. Els actes administratius de l'Ajuntament podran ser dictats de forma automatitzada, sempre que la seva naturalesa ho permeti i es compleixin els requisits establerts en aquesta Ordenança i en la normativa administrativa de general aplicació.

Article 10. Automatització d'actuacions que impliquin una classificació o valoració

1. Per poder realitzar actuacions automatitzades per qualsevol sistema que impliquin una classificació o valoració per part de l'Ajuntament es requerirà un Decret de Batlia, que haurà de comptar amb el següent contingut mínim:

- a) Identificació de l'òrgan o unitat administrativa responsable del sistema.
- b) Informació sobre la naturalesa del sistema emprat i descripció del coneixement aportat com a base per al seu funcionament, en una mesura prou expressiva per a la ciutadania dels fonaments de la seva actuació i l'adequació al Dret.
- c) Identificació de l'entitat independent que auditarà el funcionament del sistema, periodicitat de les auditories previstes i criteris en què aquestes es basaran.

2. En tot cas, l'Ajuntament vetlarà per a que la implantació de sistemes per realitzar actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració es practiqui amb la major transparència possible sobre el seu funcionament i amb el màxim respecte als drets de la ciutadania.

Article 11. Segell de l'òrgan

1. La Llei 11/2007 es refereix al segells d'òrgan com a sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada. Aquest segell serveix a la necessitat de la signatura automatitzada de documents i, per tant, comporta la identificació i l'autenticació de l'exercici de la competència mitjançant el certificat electrònic o un codi segur de verificació. Amb aquesta finalitat l'Ajuntament el crearà mitjançant un acord del Ple, que es publicarà a la seu electrònica, i farà constar qui és l'Organisme titular responsable del segell, així com la utilització i procediments en els quals serà aplicat.

2. L'Administració de l'Ajuntament en aquelles actuacions automatitzades que siguin procedents podrà utilitzar un sistema de codi segur per verificar documents, que vincularà a l'òrgan, i que en tots els casos permetrà comprovar la identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica. El sistema de codi segur haurà de reunir les següents característiques mínimes:

- a) Cada codi incorporat a un document serà rigorosament únic.
- b) El codi estarà vinculat a l'òrgan que el signa i al contingut del document.
- c) En tots els casos serà verificable a petició de la persona interessada durant el termini fixat en la resolució que crea el segell de l'òrgan.

3. Cada informe o certificat haurà d'incloure la signatura electrònica de l'empleat/ada de l'Ajuntament que l'hagi creat. En tot cas, es respectarà l'atribució a l'expedició de certificats del personal funcionari d'habilitació de caràcter estatal, sense perjudici de les delegacions que aquest pugui realitzar.





4. El segell de l'òrgan, referent a signatura automatitzada, es podrà emprar en els casos següents:

- a) En la comunicació o declaració d'un fet, acte o acord preexistent.
- b) En la constatació dels requeriments previstos en la normativa aplicable i en la posterior declaració, si escau, de la conseqüència jurídica per defecte en aquesta.

5. Als efectes previstos en els paràgrafs anteriors, per Decret de Batlia es podran utilitzar els segells de temps emesos tant per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre - Reial Casa de la Moneda com per qualssevol altres prestadors de serveis de segellament de temps que gaudeixin de fiabilitat suficient.

CAPÍTOL SEGON SEU ELECTRÒNICA

Article 12. Seu electrònica municipal

1. Es crea la seu electrònica de l'Ajuntament, com a conjunt sistematitzat d'informació i operatòries accessibles a través de protocols web, disponible al següent enllaç: www.seu-e.net/capdepera.
2. La titularitat de la seu electrònica correspon a l'Ajuntament, que serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat dels seus continguts.
3. La incorporació de continguts a la seu electrònica de l'Ajuntament es realitzarà conforme disposa aquesta Ordenança, i en tot cas es donarà prioritat a la publicació de la informació preceptiva per mandat de la llei o d'una resolució judicial.

Article 13. Accés universal i multicanalitat

1. L'Ajuntament ha de garantir a tota la ciutadania la possibilitat d'accés a la seva seu electrònica. Per a això disposarà dels terminals instal·lats a les seus físiques de l'Ajuntament i altres ubicacions qualssevol que es determinin.
2. La seu electrònica de l'Ajuntament serà accessible a través d'aquells terminals d'ús generalment més estès entre la ciutadania, d'acord amb l'estat de la tècnica en cada moment, incloent en particular els ordinadors i els telèfons mòbils.
3. L'Ajuntament vetlarà per l'accessibilitat de tots els continguts de la seva seu electrònica amb plenitud de funcionalitats a través d'exploradors d'Internet generalment utilitzats per la ciutadania.
4. En tot cas els mitjans d'accés electrònic seran els que permeti el desenvolupament dels sistemes electrònics de l'Ajuntament, d'acord amb els mitjans tècnics humans i pressupostaris de què disposi.

Article 14. Gestió de la seu electrònica

1. L'Ajuntament disposarà d'una Unitat específica que gestioni i assumeixi el suport tècnic de la seva seu electrònica, que serà aquella fins ara també responsable de la web municipal.
2. La Unitat responsable de la seu electrònica coordinarà les diferents unitats administratives de l'Ajuntament per a que incorporin a aquesta informació relativa al seu àmbit competencial, i n'establirà les directrius necessàries. Cada Unitat administrativa serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat de la informació incorporada, sense perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de la Unitat que n'és responsable.
3. L'Ajuntament podrà recórrer a les fórmules contractuals per a la gestió indirecta de serveis públics admeses en Dret per encomanar a tercers la gestió i administració de la seu i, en tot cas, mantindrà les seves responsabilitats sobre aquesta.

Article. 15. Qualitat i usabilitat

1. L'Ajuntament ha de vetlar per la qualitat de tota la informació que ofereixi a través de la seu electrònica; així mateix, ha d'identificar degudament i esmentar l'origen d'obtenció de fonts externes.
2. L'Ajuntament ha de vetlar per a que el disseny de la seva seu electrònica i l'estructura dels menús siguin fàcils de manejar per la ciutadania. Amb aquesta finalitat, seguirà les normes i aplicarà les metodologies definides. En definitiva, la web ha de ser "accessible".
3. Els serveis oferts a la seu electrònica han d'estar operatius en tot moment. Quan, per raons tècniques, es prevegi la impossibilitat de poder accedir a la seu electrònica o a qualsevol dels seus serveis, aquesta circumstància s'haurà de comunicar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible i, si escau, indicar si hi ha mitjans alternatius disponibles.



4. En tot cas es facilitarà la informació referida a l'article 45.1 d'aquesta Ordenança.

Article 16. Seguretat

1. La seu electrònica de l'Ajuntament s'ha d'identificar i ha de xifrar les seves comunicacions mitjançant un certificat de dispositiu segur.
2. Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis a fi de garantir l'autenticitat i integritat del contingut, en els termes previstos a l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com en les connexions amb la carpeta ciutadana, en les quals, a més, serà necessari disposar de xifrat de confidencialitat.

Article 17. Àmbit de la seu electrònica

1. L'Ajuntament ha d'incloure a la seva seu electrònica tots els continguts directament relacionats amb els serveis públics prestats a la ciutadania; en particular, la informació sobre la naturalesa d'aquests serveis, els mitjans i procediments necessaris per poder-hi accedir i, si escau, els requisits tècnics i jurídics exigibles.
2. Així mateix, la seu electrònica de l'Ajuntament ha d'incloure tota aquella informació sobre l'Ajuntament i el seu funcionament que possibiliti l'exercici dels drets polítics de la ciutadania, ja sigui tant a través d'un millor coneixement de la institució com potenciant la transparència del seu funcionament.
3. A criteri dels responsables de la seva gestió, la seu electrònica de l'Ajuntament podrà incloure una altra informació relacionada amb els serveis prestats o promoguts per la institució d'interès per a la ciutadania; en particular, la relacionada amb la salut, la cultura, l'educació, els serveis socials, el medi ambient, els transports, el comerç o els esports.
4. En tota la informació publicada a la seu electrònica s'ha d'especificar la Unitat administrativa de procedència i la data de la darrera actualització (control de versions).

Article 18. Continguts relatius als drets polítics

1. La seu electrònica, amb l'objectiu de facilitar que la ciutadania pugui exercir els seus drets polítics, inclourà, com a mínim, el següent contingut:
 - a) La composició del Ple de l'Ajuntament i del Govern municipal.
 - b) Informació sobre l'organització i competències municipals.
 - c) La normativa pròpia de la Corporació.
 - d) Els acords i resolucions dels òrgans de govern municipal.
 - e) El pressupost municipal i les memòries de gestió de l'Ajuntament.
 - f) Un llistat de documentació i informació administrativa accessible al públic.
 - g) Un canal per a la formulació de queixes i suggeriments.
2. L'Ajuntament a la seva seu electrònica publicarà qualsevol altra informació que pugui potenciar la transparència sobre la seva actuació, sempre que els seus recursos i les lleis ho permetin.
3. L'Ajuntament també hi incorporarà mecanismes de participació ciutadana, amb l'objectiu d'aprofitar les tecnologies de la informació i la comunicació com a mitjans per potenciar el caràcter democràtic de l'actuació municipal.
4. Tota la informació a què es refereix aquest article i, en particular, la de caràcter econòmic i financer, haurà de ser publicada de forma fàcilment comprensible per a la ciutadania.

Article 19. Continguts relatius als serveis municipals

Entre els continguts relatius a la prestació dels serveis municipals s'hi han d'incloure, com a mínim, els següents:

- a) Els serveis propis o assumits per l'Ajuntament, indicant la disponibilitat de cada un i les seves prestacions concretes.
- b) Els procediments administratius tramitats totalment o parcialment per mitjans electrònics, tot indicant els requisits essencials per poder-los tramitar, els terminis de resolució i notificació, i el sentit del silenci, així com el recurs o accions que siguin procedents; així mateix, s'hi han d'incloure els impresos i formularis associats.
- c) Les persones que, segons el que disposa l'article 6 d'aquesta Ordenança, estiguin obligades a utilitzar mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- d) Els registres integrants del sistema registral de l'Ajuntament, amb expressió dels documents que s'hi poden presentar, règim de funcionament, sistemes d'accés i comunicació, horaris i qualsevol altres circumstàncies rellevants.





- e) L'adreça de les seues físiques municipals i altres dades de localització, com ara els números de telèfon o les adreces de correu electrònic habilitats per atendre la ciutadania.
- f) Els membres del personal municipal habilitats per suplir la ciutadania en la identificació i autenticació realitzades per mitjans electrònics.
- g) Els mitjans d'identificació i autenticació admesos en les relacions de l'Ajuntament amb la ciutadania, incloses les classes de certificats electrònics admesos i els prestadors de serveis de certificació que els emeten.
- h) Els segells de temps utilitzats per l'Ajuntament, indicant-ne les característiques principals.
- i) Els convenis d'intercanvi de documents i informació signats amb altres administracions públiques, als efectes previstos a la lletra b) del paràgraf tercer de l'article 5 d'aquesta Ordenança.
- j) El perfil del contractant, regulat a l'article 42 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- k) L'oferta d'ocupació i la informació relativa als procediments de selecció de personal.
- l) Les convocatòries de subvencions i els actes relacionats amb els procediments d'atorament.
- m) Els instruments de planejament urbanístic, així com un enllaç al sistema d'informació urbanística regulat en la disposició addicional primera del Reial Decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl.
- n) Qualsevol altres exigits per aquesta Ordenança o altra legislació aplicable, si escau.

Article 20. Tauler municipal electrònic

1. L'Ajuntament a la seua electrònica ha de disposar d'un tauler municipal electrònic d'edictes i anuncis, destinat a la publicació preceptiva de normes, acords, resolucions, comunicacions i qualsevol altra informació d'interès municipal.
2. A efectes del còmput de terminis, en el moment de la publicació es generarà el corresponent segell de temps, al qual s'accedirà mitjançant un enllaç situat al costat de cada document publicat.
3. L'Ajuntament hi podrà publicar les comunicacions rebudes de tercers.

Article 21. Publicacions oficials periòdiques de l'Ajuntament

1. Els diaris o butlletins oficials de l'Ajuntament seran publicats a la seua seua electrònica i aquesta publicació tindrà plens efectes legals.
2. El format utilitzat en la publicació del corresponent Diari o Butlletí haurà de garantir la seua integritat i accessibilitat.

Article 22. Carpeta ciutadana

1. La seua electrònica de l'Ajuntament ha de disposar d'una zona anomenada "carpeta ciutadana", d'accés restringit al seu titular o titulars, els quals abans d'accedir-hi s'hauran d'identificar utilitzant un certificat electrònic.
2. Sempre que sigui factible, l'Ajuntament incorporarà a la carpeta ciutadana tota la informació relativa a un titular que obra a l'Ajuntament. Hi indicarà expressament quin ús en farà l'Ajuntament en nous procediments o en la cessió consentida de dades a altres administracions públiques, d'acord amb la Llei 15/1992.
3. En aquesta com a mínim s'hi han d'incloure les dades del/de la titular i la seua unitat familiar que consten en el padró; la informació sobre les obligacions tributàries municipals satisfetes, pendents i futures; i l'estat de tramitació dels expedients dels quals té la condició d'interessat/ada.
4. També s'utilitzarà aquesta carpeta per practicar les notificacions per mitjans electrònics.

Article 23. Operatòria per a la validació de còpies verificables

La seua electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una operatòria que, mitjançant el codi de verificació incorporat a una còpia verificable, permetrà poder accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtenir aquesta còpia, i informarà sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques de l'esmentat document.

Article 24. Accés als continguts de la seua electrònica

1. L'Ajuntament incorporarà a la seua seua electrònica un mecanisme de recerca documental adequat i de fàcil maneig per a que la ciutadania pugui consultar els documents electrònics relatius a procediments administratius ja finalitzats. Quan, d'acord amb la normativa aplicable, no es pugui accedir a un document de manera immediata, el ciutadà podrà generar automàticament una sol·licitud d'accés documental, que serà adreçada immediatament a la Unitat responsable d'aquest document.
2. Les persones interessades, podran accedir, a través de la seua carpeta ciutadana, a la informació sobre els expedients no finalitzats. Quan sigui possible, se'ls permetrà accedir de forma immediata als documents integrants dels expedients, d'acord amb el que disposa aquesta



Ordenança. En cas contrari, es podrà generar la sol·licitud d'accés corresponent, que serà dirigida immediatament a l'òrgan o Unitat responsable de l'expedient.

3. La ciutadania podrà accedir de forma lliure a la informació de la seu electrònica diferent de la inclosa en els paràgrafs anteriors, sense necessitat d'haver-se d'identificar.

4. L'Ajuntament podrà requerir dades que no siguin de caràcter personal en les operatòries d'accés a la informació de la seva seu electrònica, a efectes merament estadístics o per a la millora dels serveis municipals, sense que en cap cas l'aportació d'aquestes dades condicioni l'accés a la informació municipal.

CAPÍTOL TERCER

INTEROPERABILITAT, IDENTIFICACIÓ, AUTENTIFICACIÓ I REPRESENTACIÓ

Article 25. Condicions per a la interoperativitat

1. Les dades i documents en format electrònic en poder de l'Ajuntament estaran a disposició de la resta de departaments municipals, tret d'aquells restringits de manera expressa per la normativa vigent.

2. Han d'estar en les degudes garanties de comunicació segura a través de convenis signats per les parts, a disposició de la resta d'Administracions que les puguin necessitar com a documentació complementària per a la tramitació, a fi d'evitar així la reiteració entre Administracions per sol·licitar i recopilar aquesta informació.

3. Correspon a l'Ajuntament cercar i recopilar les dades de la resta d'Administracions que puguin aportar documentació necessària per poder tramitar els seus expedients.

Article 26. Intercanvi segur de dades

1. L'Ajuntament subscriurà els convenis i acords necessaris amb l'Oficina d'Administració Electrònica de les Illes Balears, i amb la resta d'Administracions públiques, i establirà els sistemes tecnològics per aconseguir de forma electrònica i segura la documentació que necessiti per completar la tramitació dels seus expedients sense necessitat d'haver d'exigir a les persones interessades la mateixa documentació acreditativa exigida pels procediments i en poder de l'Administració. També per facilitar que les altres administracions signants dels respectius convenis puguin fer el mateix amb la seva tramitació a partir de les dades de les bases en poder de l'Ajuntament i amb capacitat de certificació.

2. Per materialitzar l'intercanvi de dades en el conjunt de les administracions de les Illes Balears, l'Ajuntament, si així ho acorda el Ple, se sumará a l'esquema d'interoperabilitat que determini el Govern de les Illes Balears en els seus plans de promoció i desenvolupament de l'Administració Electrònica, per la qual cosa inclourà un mapa d'interoperabilitat entre administracions de les Illes Balears, un esquema de convenis i un inventari de documents a intercanviar.

3. Per garantir la interoperabilitat i intercanvi de dades se subscriuran els convenis oportuns.

Article 27. Mitjans d'identificació i autenticació

1. L'Ajuntament utilitzarà certificats d'identificació de llocs web i segells electrònics com a mitjans d'identificació i autenticació basats en la signatura electrònica avançada.

2. Quan es produeixi un intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació que reuneixin les degudes condicions de seguretat, es podrà tenir per identificada l'entitat proveïdora de la informació i reconèixer aquesta el caràcter d'autèntica, en els termes que disposa aquesta Ordenança.

Article 28. Identificació i autenticació

1. L'autenticitat i integritat de la informació i dels documents en què s'hagin utilitzat mitjans electrònics, informàtics i telemàtics es garantirà per mitjà de la signatura electrònica, reconeguda en els termes previstos en la present Ordenança.

2. L'Ajuntament ha d'adoptar les mesures de seguretat necessàries per:

- Prevenir alteracions o pèrdues de les dades.
- Protegir els sistemes d'informació i les dades que contenen davant la intercepció, manipulació i accés no autoritzats.

3. Igualment, l'Ajuntament ha de garantir:





- a) La utilització restringida per les persones autoritzades dels sistemes d'informació i de les dades que continguin.
- b) La transmissió xifrada de les comunicacions realitzades per Internet.

Article 29. Segells electrònics

1. Els actes administratius de l'Ajuntament realitzats de forma automatitzada s'autenticaran mitjançant una signatura electrònica avançada suportada un segell electrònic.
2. Batlia, mitjançant un Decret, establirà quin són els certificats per realitzar l'actuació administrativa automatitzada de l'Ajuntament i les entitats recollides en l'article 2 d'aquesta Ordenança. Tot això conforme a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
3. Igualment, Batlia, mitjançant un Decret, establirà la política i els mitjans per poder generar i utilitzar les claus privades corresponents als segells en condicions segures i de manera que es garanteixi l'eficiència de les operacions de signatura electrònica.
4. Així mateix, mitjançant un Decret, i amb un informe previ dels serveis jurídics municipals, Batlia establirà el nombre de segells a utilitzar per l'Ajuntament, atenent criteris de distribució de riscos, d'eficàcia, de la funció a la qual es destina el segell i del grau de detall amb què sigui necessari determinar la identitat de l'òrgan o unitat administrativa de la qual emana un determinat acte, tant a efectes del dret d'informació de la ciutadania com del control per la pròpia entitat de l'actuació dels seus òrgans.

Article 30. Entorns tancats de telecomunicació

1. Batlia mitjançant un Decret establirà en quins supòsits serà vàlid, com a mitjà d'identificació i garantia d'autenticitat, accedir a dades i documents a través d'entorns tancats de telecomunicació; determinarà quina informació podrà ser autenticada i la denominació i característiques bàsiques de l'entorn tancat de telecomunicació pel qual es podrà accedir a aquesta.
2. En els supòsits en què la informació oferta en un entorn tancat de telecomunicació procedeixi d'altres administracions públiques s'actuarà conforme disposen els convenis corresponents.
3. Quan es transcriu manualment a un document la informació obtinguda a través d'un entorn tancat de telecomunicació es faran constar la font, la data d'obtenció i quina incorporació s'ha afegit a l'esmentada informació.

Article 31. Utilització de certificats reconeguts

1. Per identificar la ciutadania serà suficient utilitzar la signatura electrònica avançada, basada en un certificat reconegut, que també servirà per entendre acreditada la seva voluntat, sempre que es presentin per via electrònica documents electrònics relatius a qualsevol procediment o servei.
2. L'Ajuntament en totes les seves operatòries i tràmits admetrà la utilització del DNI electrònic.
3. L'Ajuntament indicarà a la seu electrònica qui seran prestadors de serveis de certificació reconeguts.

Article 32. Altres mitjans d'identificació i autenticació

En les seves relacions per mitjans electrònics, l'Ajuntament podrà disposar que la ciutadania utilitzi qualsevol altre mitjà de signatura electrònica, sempre que es garanteixi la seguretat en la identificació i, si escau, l'acreditació de la voluntat, tot tenint en compte els següents criteris:

- a) La proporcionalitat entre el requisit d'identificació i autenticació imposat i la transcendència de la relació de la ciutadania en l'esfera jurídica.
- b) L'exigència formal de signatura dels documents intercanviats segons la normativa reguladora del procediment administratiu en qüestió.
- c) El nivell de seguretat tècnica i jurídica adequat als riscos associats a la relació.
- d) La disponibilitat de tecnologia i les prioritats en l'ús dels recursos de l'Ajuntament.

Article 33. Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part del personal empleat municipal

1. En els supòsits en què la ciutadania no disposi dels mitjans electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat necessaris per poder realitzar un determinat tràmit davant l'Ajuntament, l'empleat o empleada municipal podrà suplir aquesta mancança utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i autenticació. Prèviament, el ciutadà s'haurà d'haver identificat i manifestar el seu consentiment exprés, del qual haurà de quedar constància.



2. Batlia determinarà quins membres del personal al seu servei estaran habilitats per suplir la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que disposa el present article.

Article 34. Representació

1. L'acreditació de la representació per poder realitzar actuacions per via electrònica amb l'Ajuntament a favor de terceres persones es podrà realitzar a través de qualsevol dels següents procediments:

- a) Utilitzant la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut de càrrec o representació, sempre que aquest sigui d'una classe acceptada per l'Ajuntament.
- b) Presentant una declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació posterior de la representació en el registre de representants de l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament podrà requerir en qualsevol moment a la persona apoderada que justifiqui el seu apoderament.

Article 35. Registre de representants

1. L'Ajuntament ha de disposar d'un Registre de representants en el qual constin les relacions d'apoderament comprovades. Aquest registre serà utilitzat en tots aquells tràmits i procediments que requereixin la validació d'una determinada representació. Aquests representants s'incorporaran al Registre:

- a) Presentant els documents acreditatius de l'apoderament, ja sigui en suport paper o electrònic.
- b) Presentant el representant una declaració de l'apoderament, que serà comprovada en els registres disposats a aquest efecte per qualsevol altres administracions públiques o entitats, sempre que aquestes proporcionin suficient fiabilitat i s'hagi signat prèviament el corresponent instrument de col·laboració.
- c) Utilitzant qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació habilitat per l'Ajuntament en el marc d'aquesta Ordenança i de la normativa aplicable.

2. El registre de representants contindrà informació sobre el tipus de càrrec o apoderament i el seu termini de vigència; així mateix, conservarà una còpia del document o documents acreditatius de la representació, per tal de poder valorar la suficiència d'aquesta per a cada cas concret.

3. Quan s'incorpori una representació al registre de representants, s'advertirà el seu representant de l'obligatorietat d'haver de comunicar immediatament a l'Ajuntament el cessament de la representació.

Article 36. Esmena de defectes

1. No és jurídicament eficaç el fet de presentar incompletes una declaració responsable o una comunicació, o si hi manquen els requisits establerts a l'efecte. En aquest cas és obligatori paralitzar l'activitat sense perjudici de les responsabilitats que això hagi pogut comportar. En tot cas, l'ordre de paralització haurà d'anar precedida d'un tràmit d'esmena, si l'omissió no afecta un requisit essencial.

2. Així mateix, la resolució que declari l'anterior situació podrà determinar l'obligació de l'interessat de restituir la situació jurídica en el moment previ a l'exercici del dret a l'exercici de l'activitat corresponent, així com la impossibilitat d'instar un nou procediment amb el mateix objecte durant un període de temps determinat, sempre d'acord amb els termes establerts en les normes sectorials que resulten d'aplicació.

3. De conformitat amb el que disposa l'article 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'Ajuntament requerirà a la ciutadania que esmeni qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat previstos en aquesta Ordenança.

4. En el cas de requeriment de documentació o condicions no incloses en la informació inicial l'afectat podrà plantejar la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament quan l'esmena no sigui conseqüència d'una inadequada qualificació de l'activitat per part de l'afectat i sempre que s'acrediti que el dany té la seva causa determinant en la manca d'informació suficient prèvia a l'inici del procediment.

Article 37. Document Electrònic

1. S'entén per document electrònic qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o les combinacions de tots o algun d'aquests elements, que hagi estat codificada mitjançant l'ús d'un programa usat per a la seva generació o un altre d'equivalent, i és susceptible de tractament individualitzat.

2. S'entén per document electrònic "original" tot document electrònic de nova creació. S'entén per "duplicades" les còpies totalment idèntiques a aquest, les quals seran equivalents a tots els efectes.



3. S'entén per document electrònic "autèntic" tot aquell que porta incorporada una signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut, i un segell de temps o mecanisme equivalent que dona fe del moment d'incorporació de la signatura.
4. S'entén per "còpia electrònica autèntica" tot aquell document electrònic autèntic que reproduïx el contingut d'un document original, electrònic o en suport paper; el caràcter de còpia s'indica en les dades.
5. S'entén per "còpia verificable" d'un document electrònic autèntic tot aquell document, electrònic o en suport paper, que guarda plena identitat visual amb el primer i porta incorporat un codi de verificació que permet comprovar-ne l'autenticitat accedint al document electrònic autèntic que es troba en un arxiu.
6. S'entén per document electrònic "preservat" tot aquell document electrònic autèntic destinat a ser conservat a l'arxiu municipal, i que servirà com a referència per validar les ulteriors còpies del document.
7. S'entén per document "d'arxiu" aquell que ha finalitzat el seu tràmit i que ha de ser conservat mentre mantingui la seva vigència administrativa i, si escau, en virtut del seu valor com a font històrica.

Article 38. Dades

1. Cada document electrònic tindrà assignat un conjunt de dades descriptives del seu contingut i altres aspectes.
2. L'Ajuntament elaborarà un catàleg de dades, que serà d'ús obligatori per a tots els òrgans i unitats municipals, i s'ha d'ajustar al que disposa l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, almenys en els mínims preceptius.
3. Entre les dades de cada document electrònic necessàriament hi han de figurar les següents:
 - a) Un identificador únic, que serà constant al llarg de tota la vida del document.
 - b) Descriptors indicatius del caràcter d'original o còpia del document i, en aquest últim cas, de quin tipus de còpia es tracta, qui és el seu autor o responsable, i la naturalesa jurídica del document copiat.
 - c) La denominació i, si escau, el codi de la unitat administrativa responsable del document.
 - d) La possibilitat que els interessats puguin accedir de forma immediata al contingut d'un expedient concret.
 - e) La possibilitat que el puguin consultar de forma remota una vegada finalitzat el procediment o, en cas contrari, quines causes són aplicables per restringir-ne l'accés.
4. Haurà de guardar constància, durant tota la vida del document, de les dades assignades en cada moment a aquest document.
5. Sense perjudici d'un eventual procediment de correcció d'errors, s'impedirà que puguin ser modificades les dades següents:
 - a) Les dades identificatives del document.
 - b) Les dades relatives a l'originalitat del document i, si escau, de quin tipus de còpia, autor o responsable es tracta, així com la naturalesa jurídica del document copiat.
 - c) Els relatius a les signatures del document.
 - d) Els associats a la traçabilitat i al control dels accessos a la informació exigits per la normativa de protecció de dades per a les dades a què s'aplica el nivell alt de les mesures de seguretat.

Article 39. Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania

1. L'Ajuntament acceptarà que la ciutadania pugui aportar documents electrònics autèntics generats per tercers.
2. La validesa de la signatura o signatures dels documents electrònics autèntics generats per tercers i aportats per la ciutadania serà verificada en el moment en què aquests són incorporats a la plataforma de tramitació o l'arxiu electrònic municipal, i en les dades es farà constar l'origen del document.

Article 40. Formats

1. L'Ajuntament mantindrà un catàleg actualitzat dels formats admesos per presentar documents electrònics, que es publicarà a la seu electrònica, i s'haurà d'ajustar al que disposa l'esquema nacional d'interoperabilitat.
2. Quan es presenti un document electrònic en un format no preservat i la seva signatura es realitzi a través de l'operativa del registre electrònic de l'Ajuntament, aquest document, abans de ser signat, serà objecte de migració a un format preservable. Tot això quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.
3. Entre els formats admesos en les relacions amb la ciutadania es preferiran aquells definits com a estàndards oberts pels organismes





internacionals de normalització i, així mateix, admissibles aquells que siguin generalment utilitzats per la ciutadania.

4. Sense perjudici del que disposa el paràgraf anterior, l'Ajuntament podrà exigir que els documents s'entreguin en un únic format d'entre els més utilitzats, quan es tracti de documents de caràcter tècnic generalment manejats per determinats col·lectius professionals.

Els formats utilitzats en el si de l'Ajuntament es basaran en estàndards oberts, sempre que sigui possible.

5. En la comunicació dels seus documents electrònics a la ciutadania, l'Ajuntament haurà d'utilitzar formats per a la lectura, comprovació de signatures i desxifrat segons els models existents o aquells facilitats per l'Ajuntament, basats en eines o utilitats gratuïtes.

CAPÍTOL QUART. SIGNATURA ELECTRÒNICA DEL PERSONAL AL SERVEI DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

Article 41. Signatura personal municipal

El conjunt d'empleats públics de l'Ajuntament que hagin de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics que impliquin haver de disposar de signatura electrònica ho podran fer a través del seu DNI electrònic, però també de signatura basada en un certificat d'empleat públic, proporcionat pel mateix Ajuntament. En aquest últim cas el sistema de signatura electrònica haurà de reunir les característiques següents:

1. Complir amb les garanties i els requisits que estableix la política de signatures de la institució.
2. Només podran ser utilitzades en el desenvolupament de les seves funcions i en l'exercici de les potestats pròpies del càrrec que ocupen, i estaran reflectides en el Directori de l'Organització. Es pot donar el cas que un empleat públic tingui més d'una identitat digital; en aquest cas haurà de triar amb quina identitat vol signar.
3. Ha de contenir la següent informació:
 - a) Descripció del tipus de certificat.
 - b) Nom i cognoms de la persona titular.
 - c) Número de DNI.
 - d) Organisme públic on el titular presta el seu servei de certificació.
4. Corresponen a l'Ajuntament les tasques d'identificar i comprovar les circumstàncies necessàries per poder emetre el certificat corresponent del seu personal. Igualment, quan sigui procedent, li correspon instar la supressió o revocació dels esmentats certificats.
5. Correspon al personal públic que disposi de signatura electrònica realitzar les següents funcions:
 - a) Custodiar la signatura i certificats electrònics, així com els seus suports.
 - b) Utilitzar adequadament aquests certificats exclusivament en l'exercici de les seves funcions i pel que fa als requisits i límits determinats.

6. El funcionari públic ha d'identificar i autenticar l'usuari. En el cas que per poder realitzar qualsevol operació per mitjans electrònics es requereixi la identificació o autenticació de l'usuari, aquesta podrà ser validada per personal públic habilitat mitjançant l'ús de signatura electrònica. El ciutadà o ciutadana haurà d'identificar i manifestar el seu consentiment exprés i, en cas de discrepància o litigi, deixar-ne constància. L'Ajuntament mantindrà un registre de personal habilitat per poder identificar, autenticar i prestar suport a l'usuari.

Article 42. Funcions reservades al personal habilitat de caràcter estatal

No obstant el que disposa l'article 40, s'hauran de respectar les funcions que la legislació vigent atorga al personal funcionari d'habilitació de caràcter estatal. En aquest cas s'adoptaran les fórmules legals que li permeti poder delegar atribucions.

CAPÍTOL CINQUÈ REGISTRE ELECTRÒNIC

Article 43. Creació i naturalesa del Registre electrònic

1. Es crea el Registre electrònic de l'Ajuntament, com a registre auxiliar del Registre General.
2. Aquest estarà permanentment disponible a la seu electrònica de l'Ajuntament. Els formularis electrònics i, si escau, les aplicacions informàtiques que es facilitin a la ciutadania perquè puguin iniciar procediments de competència municipal s'hi podran enllaçar directament, sempre que es respectin totes les garanties i requisits formals en el lliurament de la documentació i a la recepció del corresponent justificant de recepció.



3. L'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament, en tot cas, es realitzarà sota la cobertura del certificat d'identificació de seu electrònica, de manera que resulti suficientment garantida la confidencialitat dels documents transmesos.

4. El Registre electrònic de l'Ajuntament estarà exclusivament habilitat tant per poder rebre documents electrònics adreçats a òrgans i unitats administratives de l'Ajuntament com per poder emetre des d'aquests òrgans documents electrònics a la ciutadania.

5. No obstant el que disposa el número anterior, s'establiran les condicions organitzatives i tècniques que possibilitin la interconnexió del Registre electrònic de l'Ajuntament amb altres registres administratius, i així acomplir tant l'article 18 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre la finestra única, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, com els eventuais convenis que l'Ajuntament pugui subscriure amb altres administracions públiques.

Article 44. Gestió del Registre electrònic

Les unitats administratives a càrrec del sistema de registre seran responsables de supervisar els documents rebuts en el Registre electrònic i, si escau, classificar-los, assignar-los una destinació, incorporar-hi metadades i realitzar altres operacions procedents, amb el suport en els aspectes tècnics de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.

Article 45. Informació a les persones usuàries

1. En l'operatòria per poder accedir al Registre electrònic de l'Ajuntament s'informarà la ciutadania, bé directament o mitjançant enllaços a altres zones de la seu electrònica, dels aspectes següents:

- a) La data i hora oficials.
- b) Quins requisits tècnics són necessaris per poder accedir i utilitzar el Registre electrònic.
- c) Quins sistemes de signatura electrònica i classes de certificats electrònics són admesos per l'Ajuntament i quins prestadors de serveis de certificació els expedeixen.
- d) La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, amb els formularis corresponents i els documents susceptibles de ser presentats.
- e) En quin estat de funcionament es troba el sistema i, si escau, si hi ha parades tècniques previstes.

En els supòsits d'interrupció no planificada, i sempre que sigui possible, l'usuari visualitzarà un missatge en què es comuniqui aquesta circumstància.

2. En els casos en què s'exigeixi als usuaris l'ús de determinats formularis o programes informàtics, aquests estaran accessibles en l'operatòria d'accés al Registre. En particular, quan s'aportin documents electrònics en un format no preservatiu es proporcionaran serveis que permetin transformar-los a un format preservable de forma prèvia a l'entrega. Això quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.

Article 46. Requisits per l'admissió dels documents

1. A cada presentació davant el Registre electrònic de l'Ajuntament hi haurà de figurar com a mínim un document de presentació, signat mitjançant una o diverses firmes electròniques avançades, recolzades per certificats que hagin estat admesos per l'Ajuntament per al seu ús en els procediments administratius electrònics de la seva competència, d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança. La validesa d'aquestes firmes, verificada en el moment de la recepció, serà requisit necessari per poder admetre els documents presentats.

2. El document de presentació podrà anar acompanyat d'altres documents electrònics annexos, i en aquest document de presentació s'ha de fer constar expressament el compromís sobre la seva autenticitat, en el cas que aquests no siguin documents electrònics autèntics.

3. Quan a través del registre electrònic s'aportin documents la destinació dels quals sigui un expedient ja iniciat, en el document de presentació haurà de constar el número d'expedient o, si es desconeix, el número de registre obtingut en la presentació que va donar inici a l'expedient.

Article 47. Càlcul de terminis

1. A efectes del càlcul de terminis, i el seu compliment per les persones interessades, seran considerats dies inhàbils els així declarats tant per a tot el territori nacional com per a la Comunitat Autònoma i per al municipi.

2. L'inici del càlcul de terminis que afecti a l'Ajuntament vindrà determinat per la data i hora de presentació de cada document en el Registre electrònic de l'Ajuntament.



**Article 48. Registre d'entrada de documents**

1. En cada acte de presentació documental, i després d'haver comprovat la signatura o signatures electròniques del document de presentació i la validesa dels certificats que les recolzin, el Registre electrònic admetrà els documents i en practicarà l'oportú assentament d'entrada. L'operatòria del registre comprovarà també les signatures dels documents electrònics autèntics annexos al document de presentació, si n'hi ha. Es conservaran totes les signatures amb els certificats que les recolzin i les diligències de validació obtingudes en la consulta al directori de certificats revocats del prestador de serveis de certificació.

2. A continuació es generarà un justificant de recepció, signat amb el segell electrònic del Registre, que contindrà una còpia del document de presentació, el nombre d'entrada en el Registre electrònic, la data i hora de la presentació efectiva del document, les dades d'identificació del signant o signants del document de presentació i, si escau, la relació dels documents annexos. El justificant de recepció serà posat immediatament a disposició del presentant, que se'n podrà descarregar una còpia verificable.

3. Quan en la presentació s'utilitzi un formulari, en el justificant de recepció es podrà incloure la identificació del tipus de document presentat, l'òrgan o unitat administrativa de destinació i la descripció succinta del procediment a què es refereix. Si l'escrit dona inici a un nou procediment, es podrà donar més informació sobre els terminis de tramitació, el sentit del silenci administratiu i, si s'assigna en el mateix acte, el número d'expedient.

4. Quan el document pugui ser assignat a alguna de les categories predefinides en el catàleg unificat de procediments, es completaran les metadades amb els valors definits en aquest document. En cas contrari, les completarà el personal del registre, que també en designarà l'òrgan o unitat de destinació.

5. Un cop completades les metadades, automàticament o amb la intervenció del personal del registre, els documents admesos es reenviaran immediatament als seus destinataris.

Article 49. Registre de sortida de documents

1. Les unitats administratives de l'Ajuntament presentaran en el Registre electrònic els documents electrònics autèntics que hagin de ser remesos a altres administracions públiques o a la ciutadania, i aquells altres que la normativa administrativa disposi.

2. El Registre electrònic comprovarà les signatures electròniques dels documents presentats i la validesa dels certificats que les recolzin, i practicarà l'oportú assentament de sortida.

3. Un cop un document electrònic hagi estat posat a disposició dels destinataris, en el cas de la notificació per mitjans electrònics, o pel corresponent servei de notificacions, en els altres casos, s'enviarà al remitent un justificant d'aquest fet, signat amb el segell electrònic del Registre electrònic, que contindrà el número de sortida, la data i hora de la posada a disposició, la forma de comunicació o notificació, les dades d'identificació del destinatari i del signant o signants del document i, si escau, la relació dels documents annexos.

Article 50. Denegació del registre

1. El Registre electrònic de l'Ajuntament rebutjarà tota presentació que no estigui protegida per una signatura electrònica vàlida, segons els criteris definits en aquesta Ordenança. També rebutjarà aquelles presentacions que continguin fitxers amb un format no ajustat a les especificacions tècniques del Registre; i aquelles que presumiblement puguin contenir un codi maliciós o qualsevol altre mecanisme que pugui provocar anomalies o fallides en el funcionament de Registre, o suposi un risc per a la integritat o seguretat dels sistemes d'informació municipals.

2. En els casos previstos en el paràgraf anterior, així com quan es detectin anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el Registre electrònic de l'Ajuntament no admetrà cap dada, o posarà aquesta circumstància en coneixement del presentant, mitjançant els corresponents missatges d'error, perquè esmeni l'enviament. A aquest efecte conservarà en un fitxer un registre de la incidència.

**CAPÍTOL SISÈ
REALITZACIÓ DE CÒPIES****Article 51. Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper**

1. Es podrà realitzar una còpia electrònica autèntica de qualsevol document en suport paper, ja sigui original o còpia, generat o rebut per l'Ajuntament en l'exercici de les seves competències.

2. En cap cas la realització d'una còpia electrònica autèntica suposarà la modificació dels efectes legals d'un document. A aquests efectes, l'autor de la còpia indicarà en les dades d'aquesta la naturalesa del document original en paper i, en particular, si el document té caràcter



d'autèntic o de còpia simple.

3. Les dades també han de contenir informació sobre el procediment manual o automatitzat utilitzat per realitzar la còpia, la identitat de l'autor o responsable i, si escau, sobre l'expedient o grup de documents al qual s'associa la còpia.

4. El procediment per poder realitzar còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper constarà de les següents fases:

a) S'obtindrà una imatge codificada digitalment del document en paper mitjançant un procés de digitalització. Per tal d'assegurar l'homogeneïtat i qualitat d'aquest procés, els escàners han d'estar configurats amb els paràmetres de qualitat tècnics que es determinin per a cada tipus de document, els quals no podran ser modificats pels operadors.

b) S'optimitzarà la imatge digital obtinguda mitjançant processos automàtics d'ajustament de contrast i claredat, lliniarització, reorientació i eliminació de vores negres, per tal de garantir la llegibilitat de la còpia. A aquest efecte s'utilitzaran programes específics per a assegurar la identitat de la imatge electrònica amb el document original en termes de mida i proporcions, així com d'orientació del text o gràfic.

c) S'ha de confrontar la imatge digitalitzada amb el document original, a fi de comprovar la identitat entre els dos i signatura de la còpia electrònica per part del seu autor; en aquest cas s'utilitzarà el certificat de personal al servei de l'Ajuntament.

5. Les còpies electròniques autèntiques d'un conjunt de documents en paper de naturalesa jurídica uniforme es podran realitzar de forma automatitzada utilitzant un conjunt de software i hardware específicament habilitat per a aquest fi. En aquest cas, un cop verificada la fidelitat de la còpia i la seva qualitat, cada fitxer d'imatge electrònica serà signat amb un segell electrònic de l'Ajuntament.

Article 52. Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics

1. L'Ajuntament podrà realitzar còpies electròniques autèntiques de documents electrònics originals autèntics o d'altres còpies electròniques autèntiques.

2. Podrán realitzar els dos tipus de còpies electròniques autèntiques següents, sense que en cap cas s'admeti cap altra modificació sobre el document copiat:

a) Còpies en nou format, el contingut de les quals serà idèntic al del document original però el format resultant serà diferent de l'original.

b) Còpies anonimitzades, el contingut de les quals serà equivalent a l'original excepte per l'eliminació de les dades identificatives, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades, per al procés de dissociació. Aquestes còpies seran generades quan sigui necessari remetre un document fora de l'àmbit de l'Ajuntament.

3. La signatura electrònica avançada incorporada a la còpia pot ser un segell de l'Ajuntament o la d'un membre del seu personal, el qual haurà de tenir competències per realitzar a aquesta funció.

4. La còpia podrà incloure la signatura o signatures electròniques que el document copiat tingués incorporades. En cas contrari, la còpia acreditarà la presència i validesa d'aquestes firmes, i incorporarà en el seu text les dades principals de la signatura o signatures del document copiat.

5. Les dades informaran sobre el caràcter de còpia del document i del tipus de còpia de què es tracta. Així mateix, hauran de fer referència al format d'origen, al document original o còpia autèntica que li va servir de base, així com a la finalitat de la còpia.

Article 53. Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics

1. Per obtenir una còpia verificable d'un document electrònic autèntic es generarà un fitxer amb la seva imatge i un codi de verificació que permetrà accedir instantàniament al document electrònic autèntic mitjançant l'operatòria disponible a aquest efecte a la seu electrònica de l'Ajuntament.

2. El codi de verificació (CSV) no es podrà deduir de dades com ara el número d'expedient, data del document i altres de similars, de manera que només el posseïdor d'una còpia verificable pugui conèixer el codi corresponent i a través d'aquest accedir al document electrònic autèntic.

A cada pàgina de la còpia verificable s'hi inclouran el codi de verificació, la data de creació de la còpia verificable, el número de pàgina i número total de pàgines de la còpia verificable.

3. L'Ajuntament vetllarà per a que una vegada emeses les còpies verificables el document electrònic autèntic romangui disponible per a una ulterior validació d'aquelles durant tot el temps en què hagin de tenir efectes.

4. Per poder realitzar còpies en paper de documents electrònics autèntics s'imprimirà la còpia verificable. A aquests efectes, el codi de verificació serà garantia suficient de la seva autenticitat, però podran afegir mata-segells i firmes manuals quan es consideri oportú.

**Article 54.- Finalitat de les còpies i competència per realitzar-ne**

1. El personal del Registre podrà realitzar còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper, les quals estaran destinades en tot cas a la seva utilització per l'Ajuntament.
2. El personal de les respectives unitats administratives de l'Ajuntament podrà realitzar còpies electròniques autèntiques i còpies verificables dels documents electrònics autèntics que obren en expedients de la seva competència o quan les còpies siguin necessàries per poder exercir les seves funcions, i sempre que la finalitat de la còpia sigui ser utilitzats en el si de l'Ajuntament.
3. L'Ajuntament determinarà quines unitats administratives i quins membres del seu personal estan habilitats per emetre còpies electròniques autèntiques i còpies verificables, en format electrònic o en suport paper, de documents electrònics autèntics que es troben en els seus arxius, quan la destinació d'aquelles sigui trametre-les a la ciutadania o a altres administracions públiques.
4. Les tasques de copiat d'un nombre elevat de documents podrà ser encomanada a terceres persones, i els plecs de prescripcions tècniques del contracte hauran d'especificar clarament les garanties tècniques i jurídiques del procediment a seguir, sempre que s'adoptin les mesures adequades de supervisió i auditoria per garantir la fiabilitat dels resultats obtinguts.

CAPÍTOL SETÈ
CONSERVACIÓ I DESTRUCCIÓ DE DOCUMENTS

Article 55. Destrucció de documents originals en suport paper

1. L'Arxiu Municipal, d'ofici o a instància de l'òrgan administratiu o entitat corresponent, podrà destruir els documents originals en paper, conforme al que disposen les normes reguladores de la Comissió Qualificadora de Documents Administratius i sempre que es compleixin totes les condicions següents:

- a) Que s'hagi realitzat una còpia electrònica autèntica del document original en paper conforme als procediments regulats en aquesta Ordenança.
- b) Que la còpia electrònica autèntica sigui objecte de conservació d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.
- c) Que no hi hagi acord del Ple municipal relatiu a la necessitat de conservar el document original en paper per raó del seu valor històricoartístic, en funció de la seva valoració expressa en aquest sentit per la Comissió Qualificadora de Documents Administratius de l'Ajuntament.

2. L'Arxiu Municipal controlarà el procés de destrucció i documentarà que s'ha realitzat de manera efectiva mitjançant una acta signada pel personal d'Arxiu, en la qual ha de fer constar la data, documentació destruïda i mitjà de destrucció.

3. La destrucció també es podrà encomanar a tercers. En aquest cas s'ha de fer conforme a les instruccions tècniques establertes a aquest efecte i l'entitat col·laboradora ha d'emetre un certificat en què constin la data de destrucció, quantitat, tipus de documentació destruïda, i el compromís sobre la impossibilitat de ser reconstruïda o llegida dita documentació. Aquest certificat, validat pel Departament d'Arxiu, podrà substituir l'evidència documental prevista en el paràgraf anterior.

Article 56. Conservació i destrucció dels documents electrònics

1. Els documents electrònics generats per l'Ajuntament, així com aquells que hagin estat rebuts originàriament en format electrònic a través del Registre electrònic de l'Ajuntament o hagin estat aportats per compareixença personal, passaran a formar part del patrimoni documental municipal, i han de ser objecte de conservació d'acord amb el que disposen la normativa reguladora corresponent i aquesta Ordenança.

2. Seran objecte de conservació dels documents la totalitat de les seves metadades, així com les signatures electròniques originals i els segells de temps, juntament amb els elements de context que en permetin una verificació ulterior. Les firmes i els seus elements annexos es podran conservar separats dels documents electrònics, en una plataforma específicament destinada a aquesta finalitat, sempre que es mantingui la vinculació entre tots els components.

3. Els documents administratius corresponents a procediments no finalitzats es conservaran a la plataforma de tramitació electrònica. Des de la seva incorporació a aquesta, cada document tindrà associada una única unitat administrativa responsable. La Unitat administrativa responsable d'un expedient ho serà també de tots els documents que l'integren.

4. Transcorregut un any des de la terminació de l'expedient, llevat que en el catàleg unificat de procediments es fixi un termini diferent per a una determinada classe de procediments, l'expedient serà traslladat a l'Arxiu electrònic, moment a partir del qual correspondrà a aquest arxiu les responsabilitats de custòdia i conservació documental.

5. L'Ajuntament podrà destruir els documents electrònics seguint els procediments previstos per a la destrucció de documents en la normativa



reguladora de l'arxiu municipal i, quan continguin dades de caràcter personal, amb les garanties establertes en el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica de protecció de dades, aprovat per Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

6. La destrucció de documents exigirà un expedient en el qual figuri la resolució raonada de l'autoritat municipal competent, amb l'informe de la Secretaria de la Corporació, informe del Departament d'Arxiu, si n'hi ha, i acord del Ple Municipal.

CAPÍTOL VUITÈ

ACCÉS ALS EXPEDIENTS I DOCUMENTS ELECTRÒNICS

Article 57. Accés als expedients i documents electrònics

1. Els membres de la Unitat administrativa responsable d'un document o expedient estaran autoritzats per accedir al seu contingut i seran els únics habilitats per poder realitzar operacions sobre aquests.
2. Quan els documents electrònics pertanyin a expedients no finalitzats, es permetrà que hi puguin accedir totes les unitats que puguin intervenir en la seva tramitació.
3. Els interessats podran accedir de forma automàtica als documents electrònics corresponents a expedients no finalitzats quan en les metadades del document consti que s'hi permet l'accés immediat. Quan les dades corresponents no hagin estat emplenades o indiquin la no procedència de l'accés immediat al document, s'haurà de cursar l'oportuna sol·licitud per a que l'òrgan o unitat responsable del document emetin la resolució corresponent.
4. Els documents electrònics relatius a procediments ja finalitzats, sempre que no es vegin afectats per les limitacions a què fa referència l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, podran ser objecte de lliure accés per la ciutadania. Sempre que els recursos de l'Ajuntament ho permetin, s'establiran els mitjans perquè les dades dels documents electrònics informin de la presència o absència de restriccions per poder-hi accedir, de manera que en el segon cas la ciutadania pugui realitzar la consulta del document de forma immediata.
5. Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, la ciutadania i les altres administracions públiques poden sol·licitar a la Unitat administrativa responsable poder accedir a un document o expedient electrònic. Quan la sol·licitud sigui acceptada, així com en els casos en què l'esmentat article 37 de la Llei 30/1992 reservi l'accés a les persones que compleixin determinades condicions, el document o expedient electrònic es podran posar a disposició per mitjans electrònics, però es requerirà sempre la identificació prèvia de qui realitzi l'accés.
6. Els òrgans i unitats administratives amb funcions d'informació a la ciutadania i d'inspecció podran accedir als documents i expedients en la mesura que resulti necessari per exercir les seves competències. Així mateix, quan hi hagi una causa legítima, la Unitat responsable podrà permetre a altres unitats administratives de l'Ajuntament la consulta de l'expedient o document.
7. Per donar valor per defecte en una classe documents a les dades a què es refereixen els paràgrafs 3 i 4 d'aquest article s'utilitzaran les qualificacions contingudes en el catàleg unificat de procediments, segons el que disposa l'article 8 d'aquesta Ordenança.

CAPÍTOL NOVÈ

ARXIU ELECTRÒNIC

Article 58. Creació i finalitat de l'Arxiu electrònic

1. Es crea l'Arxiu electrònic de l'Ajuntament, dependent de l'Arxiu Municipal i amb el suport tècnic de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.
2. La finalitat de l'Arxiu electrònic de l'Ajuntament és rebre, emmagatzemar, preservar i consultar documents electrònics, garantint la seva l'autenticitat, integritat, confidencialitat, conservació, disponibilitat, traçabilitat i custòdia, així com la no-obsolescència dels suports i aplicacions utilitzats.
3. L'Arxiu electrònic de l'Ajuntament es divideix en dues unitats:
 - a) L'Arxiu de gestió, que conserva els documents d'arxiu a partir del moment en què són transferits des de la plataforma de tramitació i mentre mantenen el seu valor per a la gestió administrativa.
 - b) L'Arxiu central, que conserva els documents d'arxiu un cop decaigut el seu valor per a la gestió administrativa, i s'encarrega de la seva preservació i conservació a llarg termini.

Article 59. Firmes de custòdia

1. Amb la finalitat de garantir l'autenticitat i integritat de l'Arxiu, es podran realitzar signatures de custòdia sobre els documents d'arxiu,



individualment o conjuntament. Per estendre el període de validesa de les firmes de custòdia es podrà realitzar un ressegellament periòdic, mitjançant l'actualització dels segells de temps.

2. L'Arxiu electrònic registrarà en les dades la incorporació de signatures de custòdia i els processos de ressegellament, identificant les signatures electròniques avançades utilitzades i incloent la versió de la declaració de pràctiques de certificació del prestador de serveis de certificació que estigués vigent en el moment de signatura.

3. L'Arxiu Municipal utilitzarà segells electrònics de l'Ajuntament en les operacions descrites en el punt 1 d'aquest article i per a altres accions de l'Arxiu electrònic que necessitin de la generació de signatures electròniques avançades en processos automatitzats.

4. Les operacions descrites en aquest article es realitzaran sense perjudici de les operacions de ressegellament que es puguin dur a terme a la plataforma destinada a la conservació de les signatures dels documents electrònics per preservar-ne la validesa.

CAPÍTOL DESE

COMUNICACIONS I NOTIFICACIONS TEMÀTIQUES

Article 60. La comunicació electrònica

Els interessats podran triar el canal telemàtic a utilitzar per a les seves comunicacions amb l'Administració municipal, i podran canviar novament a un altre canal segons la seva voluntat, excepte en els procediments en què, per norma expressa, es determini l'obligatorietat d'haver d'utilitzar un canal determinat.

Article 61. Condicions per inicialitzar la comunicació telemàtica

1. L'Ajuntament habilitarà un sistema de notificacions telemàtiques enviant a l'interessat a una adreça electrònica segura un document electrònic que contingui l'actuació administrativa que hagi de ser comunicada.

Durant la tramitació d'un procediment l'interessat podrà canviar de mitjà de notificació.

2. Per a que un sistema de notificació telemàtica amb un interessat concret sigui efectiu i tenguí plens efectes jurídics, l'interessat prèviament haurà d'haver assenyalat aquest mitjà com a via de contacte i identificació i haurà d'haver donat consentiment exprés de la utilització de l'adreça electrònica corresponent. Dita preferència s'haurà d'expressar específicament per a cada procediment. Tant la indicació de la preferència d'ús de mitjans electrònics com el consentiment es podran emetre i sol·licitar per mitjans electrònics.

3. Per a que el sistema de notificació telemàtica sigui vàlid haurà de reunir els següents requisits:

- a) Acreditar la data i hora en què es produeix la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de notificació.
- b) Acreditar en quin moment s'accedeix al seu contingut.
- c) Posseir mecanisme d'autenticació que garanteixi l'exclusivitat d'ús i l'entitat de l'usuari.
- d) Els prestadors de servei de comunicacions pels mitjans electrònics que es determinin podran sol·licitar la validesa dels seus serveis per a que aquests assumptes siguin considerats mitjans vàlids de notificació electrònica.

Article 62. Pràctica de la notificació electrònica

1. A través del Registre telemàtic corresponent s'enviarà un correu electrònic a la persona interessada a l'adreça electrònica que hagi facilitat, amb un avís de notificació de caràcter informatiu, que comuniqui que hi ha pendent una notificació dirigida i l'adreça de la pàgina web a la qual accedir per obtenir-la.

Si no fos possible efectuar aquest avís de notificació a l'adreça electrònica facilitada per la persona interessada i s'intentés efectuar utilitzant altres vies ordinàries de notificació, aquest avís de notificació haurà d'assenyalar les dades bàsiques que permetin identificar la notificació que es posi a disposició de l'usuari (òrgan competent i emissor de l'assumpte i número d'expedient administratiu). A més, s'haurà d'especificar que, una vegada transcorreguts deu dies naturals a partir de la data de recepció de l'avís de notificació sense que s'hi hagi acudit, dita notificació es considerarà rebutjada als efectes previstos en la normativa vigent, excepte que, d'ofici o a instàncies del destinatari, es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accés.

2. La persona interessada podrà accedir amb la seva identificació personal a la pàgina concreta de notificació telemàtica a través de la pàgina web, a través del certificat digital, i haurà de signar el corresponent justificant de recepció, mitjançant signatura electrònica reconeguda. La signatura electrònica del justificant de recepció implica l'acceptació de la notificació.

3. L'accés al contingut de la notificació s'entendrà produït en el moment en què aquesta notificació s'accepta, i el sistema genera un justificant de recepció amb la data i hora de la recepció, que deixi constància de la recepció per part de l'interessat. Aquesta justificació de recepció podrà acreditar la notificació a tots els efectes legals. Immediatament la persona interessada tindrà accés al text complet de la notificació, que



haurà de tenir format imprimible.

4. Quedarà constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o rebuig del procediment telemàtic i es produiran als efectes prevists a l'article 59 de la Llei 30/92. La data i l'hora de la recepció de la notificació que consti en el corresponent justificant electrònic de recepció de la notificació serà vàlid, a l'efecte de còmput de termes, amb els efectes que en cada cas es prevegin en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

CAPÍTOL ONZÈ

TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE PROCEDIMENTS

Article 63. Formació d'expedients electrònics

1. Els documents corresponents a un determinat procediment s'agruparan en un expedient electrònic, al qual s'uniran seqüencialment segons vagin sent generats o rebuts per l'Ajuntament.
2. Els expedients electrònics disposaran d'un conjunt de metadades, entre les quals es trobarà un codi identificatiu únic, que serà constant al llarg de tota la vida de l'expedient.
3. Tots els expedients electrònics han de disposar d'un índex electrònic, al qual s'incorporaran tots els documents units a aquest per estricte ordre d'arribada, i l'autenticitat i integritat es garantiran mitjançant una signatura electrònica avançada, realitzada amb un segell electrònic de l'Ajuntament.
4. Un cop incorporat un document electrònic autèntic a un expedient electrònic no podrà ser modificat o eliminat sota cap concepte.

Article 64. Requisits dels procediments administratius electrònics

1. En els procediments tramitats en suport electrònic es garantirà la identificació i l'exercici de la competència per part de l'òrgan reconegut com a competent en cada cas.
2. Els actes administratius i les resolucions dictats per l'Ajuntament i les comunicacions amb la ciutadania realitzades per mitjans electrònics hauran de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació de l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com els previstos en la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
3. La plataforma de tramitació ha de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora de les actuacions i la identificació dels responsables d'aquestes, així com el respecte a l'ordre de tramitació dels expedients.
4. La plataforma de tramitació avisarà els seus usuaris del transcurs dels terminis corresponents al procediment, i no podrà realitzar cap acció de forma automatitzada deguda al venciment d'aquests.
5. La plataforma de tramitació distingirà els perfils d'usuari que siguin necessaris per a l'adequada ordenació de les funcions dels intervinents en la tramitació, i en funció d'aquests delimitarà quines operacions s'han de realitzar sobre els expedients.
6. Els òrgans administratius hauran de garantir que els drets d'audiència als interessats i d'informació pública es puguin exercir, quan sigui procedent, a través de mitjans electrònics.

Article 65. Informació als interessats

1. Els interessats, prèvia identificació, podran obtenir informació electrònica sobre l'estat de tramitació dels procediments administratius en què siguin part. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment comprendrà, en tot cas, la relació dels actes de tràmit realitzats, amb indicació del seu contingut i de la data en què es van dictar. Quan les dades dels documents electrònics de l'expedient així ho indiquin, d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança, es permetrà a més l'accés al contingut d'aquestes.
2. L'Ajuntament podrà remetre a l'interessat avisos sobre l'estat de la tramitació a través dels mitjans de comunicació previstos en aquesta Ordenança.

Article 66. Iniciació de procediments electrònics a instància de part

1. Els procediments administratius podran ser iniciats a instància de part presentant davant el Registre electrònic un document d'iniciació, que podrà ser una sol·licitud, comunicació o declaració responsable. A aquest efecte, l'Ajuntament posarà a disposició dels interessats els formularis corresponents als diferents procediments definits en el catàleg unificat de procediments, segons el que disposa aquesta Ordenança; per als altres casos, un formulari de caràcter genèric denominat instància general.

2. La instància general s'haurà de signar sempre amb una firma electrònica avançada basada en un certificat reconegut. En els altres formularis es podran utilitzar altres mitjans d'identificació i acreditació de la voluntat, en funció del que disposa el catàleg unificat de procediments, i sempre que es compleixi l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Article 67. Instrucció de procediments electrònics modelitzats

1. S'entén per procediments electrònics modelitzats aquells la definició dels quals s'ha introduït a la plataforma de tramitació, de manera que aquesta conté el flux bàsic del procediment, amb tots els tràmits i terminis corresponents, així com les plantilles dels informes i resolucions relatives al procediment.

2. El document d'iniciació d'un procediment modelitzat requerirà l'aportació de tots els documents necessaris, i que es podrà tramitar encara que en falti algun, sempre que aquests no siguin requisit imprescindible per a l'admissió. En aquest supòsit la plataforma avisarà els tramitadors de la falta de documents, a l'efecte de requerir al ciutadà la corresponent esmena de sol·licitud. Així mateix, podrà incloure en el justificant de recepció que s'expedeixi o presentant un avís amb la relació dels documents que faltin, encara que aquest no tindrà efectes de notificació.

3. Una vegada admès el document d'iniciació, quan el procediment ho permeti, en funció del que disposa el catàleg unificat de procediments, el procediment s'iniciarà automàticament, i la plataforma de tramitació assignarà una xifra a l'expedient, del qual s'hauran de completar les dades que corresponguin i remetre l'escrit d'iniciació i els documents que l'acompanyen a l'òrgan o unitat administrativa competent per iniciar la instrucció. El número d'expedient es podrà incloure en el justificant de recepció expedit al presentant o, en cas contrari, comunicar-ho a les persones interessades en el primer acte de comunicació a què doni lloc el procediment.

4. L'expedient serà assignat a un dels membres de la Unitat administrativa competent, que s'encarregarà de realitzar el tràmit. Un cop finalitzat, el responsable o un membre de la Unitat competent a aquest efecte signarà amb una signatura electrònica avançada l'acte o resolució corresponent al tràmit, el qual serà conservat en l'expedient, i la tramitació seguirà automàticament el flux prèviament definit. El següent pas començarà en la unitat administrativa corresponent.

5. En el cas que l'òrgan o unitat administrativa competent consideri necessari afegir alguna tasca al procediment modelitzat, podrà fer-ho a través de la pròpia plataforma de tramitació, en la qual quedarà constància de tal circumstància.

Article 68. Instrucció de procediments electrònics no modelitzats

1. Els procediments no modelitzats són aquells en què no hi ha una definició prèvia de tràmits, documents i altres aspectes essencials del versionat dels models. En aquests procediments, el document de presentació permetrà annexar tots els documents que el presentant consideri oportuns, que s'hauran d'etiquetar amb una descripció expressiva de la seva naturalesa i contingut.

2. Una vegada rebut el document de presentació, el personal del Registre l'examinarà i l'assignarà a la Unitat administrativa que a parer seu resulti competent.

3. Una vegada qualificada la naturalesa del procediment, l'òrgan o unitat administrativa competent li donarà inici, assignant-li un número d'expedient i completant-ne les dades. Quan el document de presentació comporti l'inici d'un procediment i no sigui procedent realitzar cap tasca, en virtut d'aquest s'arxivarà directament. En cas que sigui procedent realitzar una o més tasques, aquestes s'executaran, se n'arxivarà el resultat, i s'indicarà expressament a la plataforma de tramitació que han estat finalitzades les tasques derivades del document.

4. Per tramitar l'expedient s'actuarà segons determina el punt 4 de l'article anterior i una vegada finalitzat un tràmit es definirà manualment el següent.

Article 69. Elaboració de notificacions

1. Quan calgui notificar un acte del procediment, s'elaborarà la notificació sobre la base de les plantilles contingudes en la plataforma de tramitació. Aquesta plataforma inclourà automàticament com a destinataris de la notificació els interessats en el procediment en qüestió, i s'hi podran afegir més destinataris, si així es considera oportú.

2. Una vegada elaborada la notificació, aquesta serà enviada al Registre per la plataforma de tramitació, i serà posada a disposició dels destinataris per mitjans electrònics o bé tramesa al corresponent servei de notificacions, segons correspongui d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.

3. Quan la notificació es practiqui per via postal o de manera presencial, s'incorporarà a l'expedient electrònic la còpia electrònica autèntica del document justificant en suport paper, i quan es practiqui per mitjans electrònics s'unirà el justificant de recepció electrònic firmat pel destinatari.



4. Sense perjudici del que disposa el paràgraf quart de l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en el paràgraf tercer de l'article 28 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en els supòsits de rebuig la notificació es podrà recórrer a la publicació d'aquesta en el tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament.

5. Quan la notificació d'una determinada actuació municipal no sigui legalment exigible, l'Ajuntament podrà comunicar-se amb els interessats utilitzant els mitjans previstos en aquesta Ordenança.

Article 70. Terminació de procediments electrònics

1. El procediment electrònic finalitzarà mitjançant una resolució que li posi fi, per desistiment o renúncia de l'interessat o per caducitat de l'expedient. En tot cas, la terminació s'ha de fer constar expressament a la plataforma de tramitació i en les dades de l'expedient, als efectes previstos en aquesta Ordenança i, en particular, per l'obertura de l'accés de la ciutadania a l'expedient i per al còmput del termini per poder-lo traslladar a l'Arxiu.

2. Quan sigui preceptiu el trasllat de documents de l'expedient i, en particular, dels que hagin de figurar en els llibres de resolucions i als llibres d'actes, aquest es practicarà mitjançant la remissió de notificacions per mitjans electrònics als òrgans, unitats o Administracions públiques destinatàries.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Els procediments iniciats amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta Ordenança, se seguiran tramitant amb la normativa vigent en aquell moment. No obstant això, els interessats podran acollir-se a les noves tecnologies per als tràmits que resten pendents del corresponent expedient.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta Ordenança entrarà en vigor als 6 mesos de la seva íntegra publicació, tant en català com en castellà, en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB), que no podrà realitzar-se fins que s'hagin complert els terminis que disposa l'article 103, en relació al 113, ambdós de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears. Es farà constar en l'edicta de publicació aquesta circumstància que no s'ha produït cap requeriment.

No obstant això, l'efectiva prestació dels serveis mitjançant els procediments i tràmits indicats en aquesta Ordenança utilitzant els mitjans electrònics que aquesta disposa, dependrà del desenvolupament dels mitjans de què l'Ajuntament disposi, per la qual cosa s'anunciarà en el B.O.I.B, a la seu electrònica, al tauler d'edictes i, si així s'estima convenient, a la premsa local.

Capdepera, 18 de febrer de 2016

El Batle

Rafel Fernández Mallol

